

ABSTRAK

Gelombang digitalisasi dan penetrasi internet di Indonesia telah mempengaruhi kehidupan sehari-hari. Dengan adanya arus digitalisasi yang pesat, telah mempengaruhi pola interaksi ekonomi yang menuntut layanan keuangan serba *mobile*, cepat, mudah dan aman. Internet dan *smartphone* telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dan akan diprediksi untuk terus bertumbuh. Data menunjukkan bahwa pengguna internet mayoritas mengakses lewat ponselnya. Industri perbankan melalui *Mobile Banking* menawarkan layanan yang diharapkan menjadi solusi nasabahnya. Namun menurut Bank Indonesia, transformasi *digital* industri perbankan di Indonesia masih tertinggal.

Berdasarkan tingkat kepadatan penduduk, persentase penduduk dalam menggunakan internet, dan nilai produk domestik regional bruto, Kota Surabaya memiliki hal tersebut dengan rata-rata tertinggi di Provinsi Jawa Timur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada masyarakat Kota Surabaya dalam mengadopsi layanan *Mobile Banking* dengan pendekatan UTAUT yang dimodifikasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 304 responden yang merupakan pengguna *Mobile Banking*. Pengumpulan responden menggunakan teknik sampling non-probabilitas, yaitu kuota *sampling*. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah PLS-SEM dengan software WarpPLS 7.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh kepada *Behavioral Intention* adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Power Distance* dan *Use Behavior* dipengaruhi oleh faktor *Behavioral Intention*. Faktor *culture* yaitu *Masculinity/feminity* mempengaruhi *Effort Expectancy* dan *Power Distance* mempengaruhi *Behavioral Intention*.

Kata kunci: *Mobile Banking*, UTAUT modifikasi, Budaya, Surabaya, Warppls 0.7